

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Wahyu Nugroho, dan Budi Sudaryanto, 2013. “pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang”. *Journal of management*, Vol 2, No. 3.
- Ekawati Ratna, dan Agus Deky Marlan, 2016. “Meningkatkan Loyalitas Konsumen Melalui Pelayanan, Trust, dan Harga”. *Jurnal Study & Management Research*, Vol XIII, No. 03.
- Fitria ista, 2016, “pengaruh kepercayaan, lokasi, dan *Brand Image* terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa kiriman barang pada JNE Express cabang padang aro”.
- Fakhri syahir abdul quddus, dan herry hudrasyah, 2014. “the influence of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in PT. JNE north bandung area”. *Journal of business and management*, Vol 03, No.5.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulis Skripsi, Tesis dan Disertasi ilmu Manajemen*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jefkins, F. 2009. *Public Relations*. Edisi 5. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Krisna Kurniawan, dan Zulaikha, 2018.”Loyalitas Konsumen JNE Surabaya: Korelasi antara Marketing Public Relations dan Kualitas Pelayanan”. *Jurnal komunikasi professional*, Vol. 02, No. 01.
- Kotler, Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran 2*. Edisi keduabelas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen pemasaran jilid 2*, edisi ketiga belas, penerjemah Bob Sabran MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler dan keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 jakarta: Erlangga.
- Kotler, Pdan Keller, K.L. 2009. “Manajemen Pemasaran”, Jilid 1. Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013: *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Muhammad Basir, Basri Modding, Jeni Kamase, dan Sabri Hasan, 2015. "Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services". International Journal of Humanities and Social Science Invention, Vol 04, No. 6.

Pin-Fenn Chou, 2014. "an evaluation of service quality, trust, and customer loyalty in home-delivery services". Internasional journal of research in social sciences, Vol 03, No. 8.

Retno Ayu Maulfi, 2018. "pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen logistik pada PT. TIKI JNE dikota gresik".

Rati Farini Srihadi, Hartoyo, Dadang Sukandar, dan Agus Maulana, 2016. " A Model of Service Marketing in Port Services: Empirical Study in PT Pelabuhan Indonesia II (Persero), Tanjung Priok Branch". Asean marketing journal Vol 03, No. 1.

Rangkuti, Freddy, 2008, The Power of Brands, Cetakan Ketiga, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Shin Younggran, 2014. "The Impact of Corporate Social Responsibility on Customer Satisfaction, Relationship Maintenance and Loyalty in the Shipping Industry".

Sugiyono. 2013. Metode penelitian bisnis, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV.

<https://www.topbrand-award.com> (di akses pada tanggal 8 April 2019)

<https://www.kamusdata.com> (di akses pada tanggal 8 April 2019)

<https://m.hukumonline.com> (di akses pada tanggal 8 April 2019)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/11/13/triwulan-iii-2017-sektor-logistik-tumbuh-97-persen> (di akses pada tanggal 8 April 2019)

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/PosIndonesia> (di akses pada tanggal 8 April 2019)